

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Jenis usaha, Nama perusahaan, dan lokasi perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	4
1.1.3 Visi dan Misi.....	4
1.1.3.1 Visi PT. Telkom Indonesia.....	4
1.1.3.2 Misi PT. Telkom Indonesia.....	4
1.1.4 Skala Usaha dan Strategi Bisnis.....	4
1.1.5 Struktur Organisasi.....	6
1.2 Latar Belakang .....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	14
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	15
1.5 Tujuan Penelitian .....	15
1.6 Manfaat Penelitian .....	15
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.6.2 Manfaat Praktis.....	15
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	16

1.7.1	Variabel Penelitian .....	16
1.7.2	Lokasi dan Objek Penelitian .....	16
1.7.3	Waktu dan Periode Penelitian .....	16
1.8	Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
2.1	Tinjauan Pustaka Penelitian .....	18
2.1.1	Manajemen Operasi .....	18
2.1.2	Kualitas .....	21
2.1.2.1	Definisi Kualitas .....	21
2.1.2.2	Pengelolaan Kualitas .....	22
2.1.3	Six Sigma .....	24
2.1.3.1	Definisi Six Sigma .....	24
2.1.3.2	Konsep Six Sigma .....	26
2.1.3.2.1	<i>Define</i> .....	27
2.1.3.2.2	<i>Measure</i> .....	28
2.1.3.2.3	<i>Analyze</i> .....	29
2.1.3.2.4	<i>Improve</i> .....	29
2.1.3.2.5	<i>Control</i> .....	30
2.1.4	<i>Pareto Chart</i> .....	31
2.1.5	<i>SIPOC Diagram</i> .....	31
2.2	Penelitian Terdahulu.....	32
2.3	Kerangka Pemikiran .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>51</b>
3.1	Karakteristik Penelitian .....	51
3.2	Variabel Operasional .....	52
3.3	Tahapan Penelitian .....	54
3.4	Populasi dan Sampel .....	58
3.5	Pengumpulan Data .....	59
3.5.1	Tahap Analisis Data .....	59
3.6	Uji Validitas .....	61
3.7	Teknik Analisis Data .....	62

3.7.1 Analisis Data Kualitatif .....	62
3.7.1.1 <i>Define</i> .....	62
3.7.2 Analisis Data Kuantitatif .....	62
3.7.2.1 <i>Measure</i> .....	62
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	64
4.1.2 Masa Kerja Narasumber .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	65
4.2.1 Uji Validitas.....	65
4.2.1.2 Triangulasi .....	65
4.2.2 Analisis Masalah Kualitas Layanan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Selatan pada Produk Indihome (Menggunakan Metode Six Sigma) .....	68
4.2.2.1 <i>Define</i> .....	68
4.2.2.1.1 Identifikasi dan Penentuan CTQ .....	68
4.2.2.1.2 Identifikasi dan Penetapan CTQ Kunci dan CTQ Potensial .....	70
4.2.2.2 <i>Measure</i> .....	73
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
4.3.1 <i>Define</i> .....	77
4.3.2 <i>Measure</i> .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	79
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	80
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	